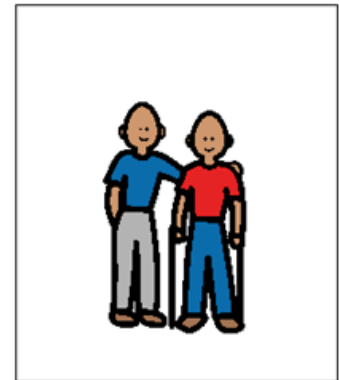
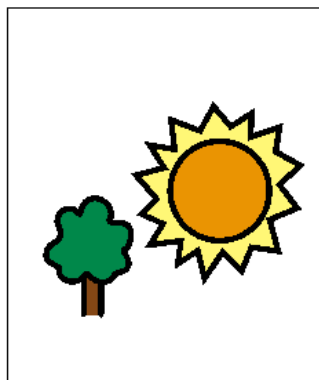


Centro Diurno Disabili

“L’IPPOCASTANO” di Piario



Carta dei Servizi

Ente Gestore Comune di Clusone
Codice struttura 325001356

Indice

1. PARTE INTRODUTTIVA

1.1 Premesse	pag. 01
1.2 Fonti normative	pag. 01
1.3 Cenni storici	pag. 01
1.4 Ente gestore	pag. 02

2. IL CENTRO DIURNO DISABILI “L’IPPOCASTANO DI PIARIO

2.1 Finalità	pag. 02
2.2 Mission	pag. 02
2.3 Obiettivi	pag. 03
2.4 Destinatari	pag. 03
2.5 Ubicazione struttura	pag. 04
2.6 Come raggiungere la struttura	pag. 05
2.7 Articolazione della struttura	pag. 05
2.8 Servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti	pag. 06
2.9 Personale	pag. 06
2.10 Funzionamento	pag. 09
2.11 Schema giornata tipo	pag. 09
2.12 FASAS e Progetto Individualizzato	pag. 09
2.13 Frequenza	pag. 10
2.14 Progetto Ponte	pag. 10

3. LE PROPOSTE DEL CENTRO DIURNO DISABILI

3.1 Attività	pag. 10
3.2 Organizzazione delle attività programmate	pag. 11
3.3 Servizi offerti	pag. 11

4 MODALITÀ DI ACCESSO E RAPPORTI CON L’UTENZA

4.1 Modalità di accoglienza	pag. 12
4.2 Gestione lista d’attesa	pag. 14

4.3 Dimissioni e continuità assistenziale	pag. 14
4.4 Rapporto con le famiglie	pag. 15
4.5 Rapporto con il territorio	pag. 16
4.6 Retta mensile applicata agli utenti	pag. 16
4.7 Servizi compresi / non compresi nella retta	pag. 17
4.8 Accesso agli atti e rilascio di copie	pag. 18
4.9 Tutela dei diritti delle persone	pag. 18
4.10 Strumenti di valutazione del servizio	pag. 19
4.11 Controversie	pag. 20
4.12 A chi rivolgersi	pag. 20
Allegati	pag. 20 e seguenti

1. PARTE INTRODUTTIVA

1.1 PREMESSE

La presente Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dalla normativa regionale ed in particolare della DGR n. VII/18334 del 23/07/2014 che ha istituito la tipologia di servizio denominata Centro Diurno Disabili come evoluzione del precedente Centro Socio-Educativo (CSE).

Lo scopo principale della Carta dei Servizi è quello di *INFORMARE*; nella carta vengono presentati in dettaglio l'organizzazione della struttura, gli obiettivi, le modalità di funzionamento, i servizi erogati, l'ammontare della retta di ricovero, i sistemi di valutazione dell'attività.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di:

- portare a conoscenza degli utenti le caratteristiche e le modalità di lavoro applicate all'interno del servizio;
- accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi erogati;
- favorire la comunicazione ed il confronto con gli utenti, le famiglie, le istituzioni e tutta la comunità locale;
- favorire un continuo processo di miglioramento organizzativo tenendo al centro le esigenze dell'utente.

1.2 FONTI NORMATIVE

Il Centro Diurno Disabili (CDD) rientra tra le unità d'offerta diurne a carattere socio-sanitario ed è normato dalle seguenti disposizioni:

- DGR n. VII/18334 del 23/07/2004 “Definizione della nuova unità d'offerta “Centro Diurno per persone con disabilità” CDD: requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento”;
- DGR n. X/1765 del 08/05/2014 “Il sistema dei controlli in ambito socio – sanitario: definizione degli indicatori di appropriatezza in attuazione della DGR X/1185 del 20/12/2013”;
- DGR n. X/2569 del 31/10/2014 “Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo”.

1.3 CENNI STORICI

Il CDD “L'Ippocastano”, nato come CSE (Centro Socio Educativo), è stato aperto nel 1982 su iniziativa degli amministratori locali e grazie alla sollecitazione delle famiglie con ragazzi/e disabili.

È collocato nell'Ambito Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve (totale abitanti 41.992 al 31/12/2021) che è costituita dai seguenti Comuni: Ardesio, Azzone, Castione della Presolana, Colere, Cerete, Clusone, Fino del Monte, Gandellino, Gorno, Gromo, Oltressenda Alta, Oneta, Onore, Parre, Piario, Ponte Nossa, Premolo, Rovetta, Schilpario, Songavazzo, Valbondione, Valgoglio, Villa d'Ogna e Vilminore di Scalve.

1.4 ENTE GESTORE

L'Ente Gestore del servizio è il Comune di Clusone in qualità di Ente Capofila del Piano di Zona dell'Ambito n. 9 e delle gestioni associate, subentrato alla titolarità di Comunità Montana Valle Seriana Superiore con Decreto della Direzione Generale Famiglia, Solidarietà Sociale, Volontariato e Pari Opportunità - Regione Lombardia n. 480 del 27 gennaio 2015.

Il CDD ha una capacità recettiva pari a 30 posti, in seguito ad autorizzazione della Provincia di Bergamo (determinazione dirigenziale n. 74 del 19/01/2005), tutti messi a contratto da Regione Lombardia (DGR n. 21414 del 29/04/2005).

L'Ente Gestore Comune di Clusone si avvale, per l'espletamento dei servizi, della collaborazione del RTI formato da "Lavorare Insieme Cooperativa Sociale" ente capofila direttamente coinvolto nella realizzazione dei servizi promossi dal CDD, con Sottosopra Cooperativa Sociale (gestione trasporti, pulizia e mensa), Fondazione Sant'Andrea (personale infermieristico, riabilitativo) e San Martino Cooperativa Sociale (non direttamente coinvolta nelle prestazioni a favore del CDD), mediante affidamento con durata 01/01/2022-31/12/2026.

2. IL CENTRO DIURNO DISABILI "L'IPPOCASTANO" DI PIARIO

2.1 FINALITÀ

Il CDD si configura come unità di offerta socio-sanitaria semiresidenziale destinata all'accoglienza giornaliera di soggetti disabili gravi di norma di età superiore ai 18 anni e sino ai 65 anni, che presentano notevoli compromissioni nell'autonomia e nelle funzioni elementari. Il CDD si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio.

La fragilità dei soggetti che necessitano di una continua e specifica assistenza è compresa nelle 5 classi della Scheda Individuale Disabili (SID), strumento di classificazione predisposto da Regione Lombardia, compilata in seguito all'inserimento presso il servizio.

Il Centro è organizzato in modo da poter garantire interventi educativi, sanitari, socializzanti ed assistenziali, sulla base di Progetti Individualizzati, prevedendo anche il coinvolgimento delle famiglie, attraverso interventi integrati tra le diverse figure professionali.

Il CDD non si costituisce come un servizio "chiuso" bensì caratterizzato da un'apertura all'esterno, in un'ottica di integrazione con le risorse presenti sul territorio.

2.2 MISSION

Il CDD "L'Ippocastano" vuole essere una presenza viva e aperta all'interno delle Comunità locali nelle quali opera e abita, quindi nell'Ambito 9, con l'intento di costruire legami sociali e relazionali grazie ai quali le persone disabili possano crescere, esprimersi e raggiungere una buona qualità della vita. Operiamo non solo per dare risposta a bisogni individualizzati delle persone disabili e delle loro famiglie, ma anche per diffondere un Modello Culturale e Sociale di Inclusione delle persone disabili nella società.

Il Centro è organizzato in modo da poter garantire interventi educativi, socio-sanitari ad elevato grado di integrazione, riabilitativi e socio-riabilitativi, capaci di costruire percorsi integrati, studiati da un'équipe multidisciplinare, per realizzare progetti individualizzati, mai statici ma orientati life-span, ovvero pensati in un range temporale di un lustro d'anni, in cui s'effettua un

assessment degli interventi secondo il costrutto QdV, definito secondo specifici domini, studiando la persona in modo olistico per garantire il raggiungimento di outcomes importanti secondo il suo progetto di vita.

Le politiche adottate non sono centrali solo a livello del micro sistema (famiglia/utente/care-giver) ma si spostano al macro sistema coinvolgendo anche i diversi patterns istituzionali presenti sul territorio.

2.3 OBIETTIVI

Gli obiettivi del CDD, volti a promuovere e garantire una qualità di vita che soddisfi i bisogni e le esigenze del soggetto disabile ed il sostegno alla famiglia, sono i seguenti:

✓ PER L'UTENTE:

- promuovere il *benessere globale* della persona attraverso un'azione educativa integrata tesa al raggiungimento della massima gestione di sé, tenendo conto dello sviluppo psicomotorio, relazionale-affettivo e del grado di autonomia;
- promuovere la *qualità di vita* del soggetto con azioni mirate al mantenimento ed allo sviluppo della personalità, delle autonomie, favorendo l'integrazione con l'ambiente esterno, in particolare con la comunità di appartenenza;
- permettere lo sviluppo delle capacità residue della persona disabile, in ragione delle singole compromissioni e operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti;
- favorire l'integrazione con l'ambiente esterno, in particolare con la comunità di appartenenza.

✓ PER LA FAMIGLIA:

- realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come componenti attive e partecipanti ai processi educativi. Tale obiettivo si traduce concretamente in: informazione sugli aspetti riguardanti la vita quotidiana del centro e le attività svolte, conoscenza diretta del personale educativo, assistenziale, sanitario e volontario, collaborazione e partecipazione alla vita del Centro.

✓ PER IL TERRITORIO:

- raccordare il proprio intervento con le agenzie di volontariato e di aggregazione sociale, per creare contatti e spazi di inserimento nel territorio;
- promuovere la cultura della diversità nella logica dell'integrazione sociale del disabile;
- promuovere attività aperte al territorio, in cui la comunità possa sperimentare le diverse proposte che nel centro vengono realizzate.

2.4 DESTINATARI

Il CDD accoglie persone disabili gravi (per aspetti clinici, familiari e sociali) e che necessitano di una continua e specifica assistenza, la cui fragilità è compresa fra le 5 classi SIDI (Scheda Individuale Disabili), provenienti dai Comuni dell'Ambito n. 9.

È possibile l'accesso ad utenti non residenti nel territorio dell'Ambito, subordinato alla disponibilità di posti ed al pagamento dell'intera quota giornaliera (come specificato nel

paragrafo relativo alla retta).

L'accoglienza è prevista per i disabili con età superiore a 18 anni.

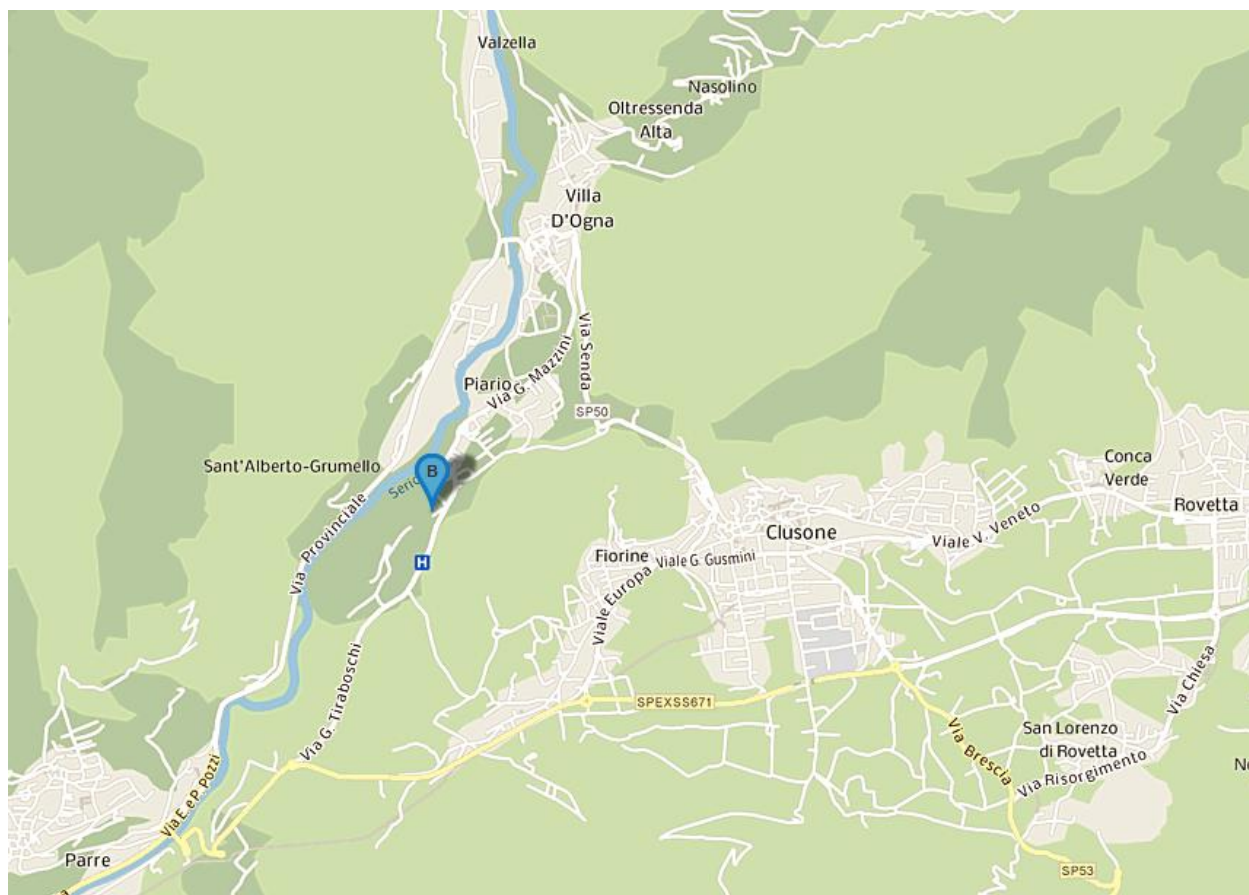
È prevista l'accoglienza di minori con disabilità nel rispetto delle condizioni dettate dalla DGR n. VII/18334 del 23 luglio 2004.

La priorità per l'inserimento al CDD, a parità di condizioni, è data alla persona residente nell'Ambito Territoriale.

2.5 UBICAZIONE STRUTTURA

La struttura del CDD è collocata in un immobile, denominato "Villa Frassino" di proprietà dell'ATS di Bergamo con la quale il Comune di Clusone ha in essere un contratto d'affitto a decorrere dal 01/01/2015.

L'immobile, che nell'anno 2001 è stato ristrutturato per adeguarlo alle normative, ha una superficie di complessivi 1.020 m² di cui 660 adibiti al CDD. Il padiglione in cui è collocato, inoltre, è inserito in un'area verde di circa 1.000 m² e dispone di un parcheggio riservato per n. 10 posti auto.





2.6 COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

Mezzi Pubblici

Dall’Altopiano di Clusone: Autobus linea SAB S50a, fermata Piario – Ospedale Locatelli.

Dall’Alta Val Seriana: Autobus linea SAB S60a, fermata Piario – Ospedale Locatelli.

Auto

Dall’Altopiano di Clusone: Strada Provinciale ex SS671 in direzione Bergamo, dopo aver superato l’abitato delle Fiorine alla rotonda prendere la prima uscita in direzione di Piario e seguire le indicazioni per l’Ospedale Locatelli.

Dall’Alta Val Seriana: Strada Provinciale 49 in direzione Bergamo, uscire all’altezza del ponte sul Fiume Serio in direzione Villa d’Ogna. Dopo aver attraversato l’abitato svoltare a destra in direzione di Piario e seguire le indicazioni per l’Ospedale Locatelli.

È garantito il servizio trasporto da e verso il Centro per i residenti nell’Ambito Territoriale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve.

2.7 ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA

Il servizio è composto da due piani: il piano terra non presenta barriere architettoniche e si accede al primo piano con un ascensore, oltre al vano scala.

La superficie complessiva è di 660 m² di cui 318 m² al piano terra e 342 m² al primo piano.

Al piano terra sono collocati:

- un ufficio che viene utilizzato anche come sala riunioni;
- due locali utilizzati per attività educative-riabilitative
- una cucina;
- una sala da pranzo;
- 3 bagni per gli utenti (di cui 2 con doccia);
- 2 bagni per operatori;
- 1 locale per gli operatori.

Al primo piano sono disposti:

- 1 laboratorio attrezzato per attività psico-motorie;
- 1 laboratorio per attività musicali;
- 3 locali utilizzati per attività educative-riabilitative;
- 3 bagni attrezzati per gli ospiti;
- 1 locale uso magazzino.

2.8 SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI

Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti è affidato al RTI.

Tutti i parametri di igienizzazione sono verificati periodicamente dal gestore.

2.9 PERSONALE

L'equipe del CDD è composta da varie figure professionali che collaborano in modo coordinato e integrato per garantire all'ospite un intervento qualificato sotto il profilo educativo e assistenziale, in relazione al Progetto Individualizzato.

In base alla DGR n. VII/18334 del 23 luglio 2004 è assicurata la presenza di personale appartenente alle aree socio-assistenziale, educativa, riabilitativa e infermieristica.

Il numero degli operatori si attiene agli standard fissati dalla Regione con DGR n. VII/18334 del 23 luglio 2004 ed è proporzionato alla quantità ed alle caratteristiche dell'utenza. La composizione dell'equipe varia in base alla fragilità degli ospiti rilevata con la scheda S.I.D.I., gli inserimenti o le dimissioni di utenti nel corso dell'anno possono determinare un cambiamento nella dotazione di personale.

È comunque garantito il rispetto dello standard previsto da normativa: 50% professioni educative, infermieristica, riabilitativa; 20% ASA; 30% definito dalla struttura sulla base dei Pei, afferente alle precedenti aree e concorre personale medico e psicologico. Può concorrere al raggiungimento della quota, fino massimo il 20% anche personale volontario in possesso di titolo. Un'adeguata e qualificata progettualità educativa e assistenziale è favorita dalla collaborazione di varie figure professionali.

Il personale presente nel CDD è così suddiviso:

- Coordinatore;
- Educatori Professionali;
- Infermieri;
- OSS/ASA;
- Fisioterapista;
- Massofisioterapista;
- Psicologo/Supervisore di équipe;
- Possono essere presenti figure specialistiche secondo progettualità specifiche: Musicoterapista, Fisiatra, Pet therapist, ecc...

Vi è inoltre:

- Personale ausiliario addetto alle pulizie;
- Addetti ai trasporti.

Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento fornito dalla Cooperativa che riporta il nominativo, la fotografia e la qualifica; gli operatori sono altresì riconoscibili attraverso un cartellone predisposto all'entrata del CDD su cui è riportato il nominativo e la fotografia di ciascuno di essi.

Il Responsabile del servizio è il responsabile dei Servizi Sociali del Comune, Dott.ssa Barbara Battaglia. Ad esso competono le attività di programmazione, monitoraggio, verifica, gestione economico-finanziaria e debito informativo. Ad esso sono attribuite ampie facoltà di indirizzo e di controllo in ordine alla gestione del servizio; inoltre, cura i rapporti con gli organismi esterni (ATS – Regione) e con i fruitori del servizio.

Il Coordinatore è responsabile della programmazione di tutte le attività del Centro e della loro organizzazione interna ed esterna, assicurandone la periodica verifica sia in termini educativi che tecnico-organizzativi. È la figura di riferimento del CDD per i genitori, i rappresentanti dei genitori, l'Ente gestore ed i servizi territoriali, gestisce e coordina l'équipe degli operatori e informa le famiglie in merito alle variazioni del personale. La Dott.ssa Vita Di Stefano è nominata coordinatore del servizio, per un monte ore di 22 ore settimanali e reperibilità pre e post apertura CDD per urgenze.

Gli Educatori Professionali sono responsabili della progettazione e attuazione delle attività. Di concerto con l'équipe si occupano della progettazione, attuazione e verifica degli interventi educativi individuali e di gruppo.

L'Infermiere è responsabile dell'assistenza globale agli utenti, istruisce il personale addetto (OSS/ASA) all'esecuzione delle mansioni a loro affidate, aggiorna i documenti specifici.

Il personale **OSS/ASA**, coerentemente con quanto stabilito nel progetto individuale, collabora con gli educatori nello svolgimento delle attività, prevalentemente per quelle indirizzate verso la cura della persona.

Fisioterapista: Tale figura professionale svolgerà, in via autonoma o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle

funzioni corticali superiori e di quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici a varia eziologia, congenita o acquisita nei confronti dei singoli individui e della collettività. In riferimento alla diagnosi ed alla prescrizione del medico specialista fisiatra elaborerà, anche in équipe multidisciplinare, il programma riabilitativo volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute del disabile utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche, ecc.

Massofisioterapista: attiva e favorisce negli utenti la progressiva conoscenza a cominciare dal sé corporeo e dall'ambiente, attraverso la motricità e le capacità simboliche della persona. Svolge attività di osservazione, valutazione e bilancio psicomotorio, anche nell'ambito di un lavoro di équipe. Elabora, in équipe multidisciplinare, la definizione del progetto di intervento, volto all'individuazione e al superamento delle difficoltà e dei disagi della persona.

Psicologo/Psicoterapeuta: effettua colloqui psicoterapeutici individuali o di gruppo con gli utenti; colloqui di sostegno psicologici agli utenti; colloqui familiari e psicoterapia con la famiglia; conduzione gruppo familiari. Partecipa alla riunione settimanale di équipe ed effettua la verifica dei PEI.

Supervisore di équipe: il Supervisore d'équipe multidisciplinare si occuperà di: individuare e sciogliere le situazioni che ostacolano i positivi sviluppi dei progetti educativi; favorire il confronto tra le dichiarazioni d'intenti educativi e gli effetti educativi, quando tra i due momenti sembra esistere uno iato ritenuto non fisiologico ma patologico; individuare le problematiche e i punti di forza dell'équipe supportando gli operatori.

Musicoterapista: la musicoterapia è l'uso della musica e/o degli elementi musicali (suono, ritmo, melodia e armonia) da parte di un musicoterapista qualificato, con un utente o un gruppo, in un processo atto a facilitare e favorire la comunicazione, la relazione, l'apprendimento, la motricità, l'espressione, l'organizzazione e altri rilevanti obiettivi terapeutici al fine di soddisfare le necessità fisiche, emozionali, mentali, sociali e cognitive.

Fisiatra: Medico Fisiatra sarà quello, in collaborazione con il tecnico della riabilitazione motorio di elaborare ed effettuare, in base ai bisogni dell'utente, il progetto riabilitativo personalizzato.

Pet Therapy: La Pet Therapy metacorporea vuole cercare di cercare di riattivare emozioni negli utenti, risvegliare l'affettività, la sensibilità e la voglia di fare. Generalmente si intende una terapia "dolce", basata sull'interazione uomo-animale che integra, rafforza e coadiuva le tradizionali terapie e può essere impiegata su pazienti affetti da differenti patologie con obiettivi di miglioramento comportamentale, fisico, cognitivo, psicosociale e psicologico-emotivo.

Ausiliario di Pulizia: si occupa di mantenere il CDD in condizioni igienico sanitarie idonee, attraverso interventi di pulizia programmati ordinari e straordinari.

Autisti: effettuano trasporto da e per domicilio e piccola manutenzione mezzi.

È prevista la presenza di **volontari** che partecipano alle attività del Centro supportando il lavoro degli educatori e degli ausiliari socio-assistenziali, in funzione di quanto concordato con il coordinatore e l'équipe educativa.

Il servizio e i suoi operatori garantiscono la riservatezza relativamente a qualsiasi notizia riguardante l'ospite e la sua famiglia, ai sensi del D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 679/2016.

2.10 FUNZIONAMENTO

Il Centro è aperto 47 settimane annue per 235 giorni. La frequenza per gli ospiti è prevista per 35 ore settimanali su 5 giorni, abitualmente da lunedì a venerdì (dalle ore 9.00 alle ore 16.00 escluso il tempo di trasporto), salvo diversa articolazione di orario giornaliero concordata in sede di programmazione.

Attualmente la programmazione prevede i seguenti orari:

- LUNEDÌ: 9.00-16.00
- MARTEDÌ: 9.00-16.00
- MERCOLEDÌ: 9.00-16.00
- GIOVEDÌ: 9.00-16.00
- VENERDÌ: 9.00-16.00

2.11 SCHEMA GIORNATA TIPO

Ore 09.00 – 09.45	Attività di accoglienza, riunione di gruppo per apertura della giornata
Ore 09.45 – 11.45	Attività educative, riabilitative, socio-riabilitative, come previste nella programmazione settimanale
Ore 11.45 – 12.00	Igiene personale
Ore 12.00 – 13.00	Pranzo (con assistenza del personale del Centro)
Ore 13.00 – 14.00	Relax e igiene personale / Tempo libero
Ore 14.00 – 15.45	Attività educative, riabilitative, socio-riabilitative, come previste nella programmazione settimanale
Ore 15.45 – 16.00	Preparazione per uscita
Ore 16.00	Accompagnamento ai pulmini

È garantito il servizio trasporto da e verso il Centro per i residenti nell’Ambito Territoriale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve.

2.12 FASAS E PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

In coerenza con le indicazioni metodologiche e le strategie sopra illustrate, il punto di vista privilegiato della progettazione è quello del percorso individuale. Questa scelta trova nel Fascicolo Sanitario e Assistenziale lo strumento principale di traduzione operativa.

Il Fascicolo ha la funzione di:

- raccogliere e conservare le informazioni più importanti sulla storia della persona disabile;
- definire obiettivi e contenuti dei progetti individuali delle singole annualità;
- consentire uno scambio di informazioni con la famiglia, i Servizi Sociali e altri servizi.

Il Fascicolo è diviso in diverse sezioni:

- Anamnesi;
- Documentazione Sanitaria;

- Documentazione Sociale;
- Diario e comunicazioni con la famiglia;
- Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) e Piano di intervento per le funzioni primarie. Il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) è il nodo strategico intorno al quale ruotano le scelte organizzative e metodologiche del Centro, oltre che il punto di partenza della scelta delle attività individuali e di gruppo.

È predisposto dagli operatori del gruppo di riferimento utilizzando una prima fase di osservazione nella quale vengono identificati i bisogni e le capacità funzionali residue. Dopo questa analisi, nel P.E.I. vengono individuate le finalità e gli obiettivi da perseguire nelle diverse aree di attività (autonomia, motricità, logico-cognitiva, socio-relazionale, comunicazione e affettività), insieme alla definizione delle strategie educative, alla scelta degli strumenti e dei metodi da adottare. Il P.E.I. prevede, infine, anche i criteri minimi sulla base dei quali dichiarare raggiunti gli obiettivi.

Il Progetto ha una durata annuale e rappresenta il riferimento costante per la lettura dei comportamenti delle persone e la delineazione delle prospettive.

Dopo la redazione viene presentato alla famiglia per la sua condivisione e la sottoscrizione, costituendo in questo modo il documento di riferimento comune per le valutazioni sui programmi e sui risultati degli interventi.

2.13 FREQUENZA

La frequenza al servizio può avvenire a tempo pieno (35 ore) o parziale, articolabile, in base al programma personalizzato, orizzontalmente o verticalmente nell'arco della settimana e quantificata in almeno 18 ore settimanali. La normativa regionale prevede la frequenza per almeno tre ore al giorno.

2.14 PROGETTO PONTE

In previsione dell'inserimento di un soggetto disabile, frequentante l'ultimo anno del l'obbligo scolastico, sentito il parere dell'Organismo Consultivo e di Valutazione d'Ambito, è possibile realizzare un progetto osservativo e di accompagnamento detto "progetto ponte" tra la scuola ed il servizio diurno.

L'attivazione del Progetto è a carico della scuola che, d'intesa con la famiglia, il servizio specialistico UONPIA, il Responsabile dell'Ente Gestore ed il Coordinatore, definirà obiettivi, tempi e modalità di realizzazione.

3. LE PROPOSTE DEL CENTRO DIURNO DISABILI

3.1 ATTIVITÀ

Le attività previste all'interno del CDD, nel rispetto delle caratteristiche e dei differenti profili di fragilità previsti dalla classificazione SIDI si articolano nell'ambito delle seguenti aree in funzione di progetti educativi individualizzati:

- **Attività a prevalente contenuto assistenziale:** queste attività, hanno lo scopo di soddisfare i

bisogni primari degli utenti, mantenere il loro benessere fisico, rendere accogliente e gradevole l'ambiente nel quale passano la giornata. Per gli utenti più compromessi sono momenti privilegiati di relazione con il proprio corpo; per gli utenti che hanno alcune abilità residue, sono invece attività improntate al mantenimento di autonomia personale. (Bagni assistiti, igiene personale giornaliera, assistenza all'alimentazione, ecc.);

- **Attività a prevalente contenuto riabilitativo:** queste attività mirano a mantenere o potenziare le capacità psico-motorie degli utenti, ad aumentare la percezione del sé e a facilitare il contatto fisico. (Psicomotricità, acquaticità, laboratorio musicale, sci, ecc.);

- **Attività a prevalente contenuto socio-riabilitativo:** le attività di questo gruppo hanno lo scopo di favorire-facilitare i processi di comunicazione fra le persone. Utilizzando dei "mediatori" (l'attività stessa, strumenti, animali) si cerca di far emergere o valorizzare le possibilità di relazionarsi e comunicare degli utenti, in modo particolare di quanti non sono in grado di esprimersi utilizzando il linguaggio verbale. (Laboratori espressivi, Pet Therapy, attività ludiche, uscite, ippoterapia, ecc.);

- **Attività a prevalente contenuto educativo:** con queste attività si cerca di facilitare l'integrazione degli apprendimenti, valorizzando gli aspetti cognitivi, di attenzione e percezione della realtà.

Anche gli oggetti prodotti assumono importanza e la loro realizzazione diventa gratificante per il gruppo. (Laboratori creativi, serra, cucina, giornalino, teatro, ecc.).

Al fine di favorire una reale integrazione con il territorio di appartenenza, il CDD potrà prevedere l'utilizzo di strutture esterne, presso cui articolare le diverse attività, favorendo il rapporto tra gli utenti del servizio e le diverse agenzie presenti sul territorio.

3.2 ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ PROGRAMMATE

Le attività vengono programmate e presentate alle famiglie durante due riunioni annuali, una nel mese di ottobre e una nel mese di maggio. Con almeno otto giorni di preavviso il coordinatore del servizio, previo accordo con il Responsabile, convoca gli incontri e ad essi vengono invitate le famiglie e le assistenti sociali comunali.

In caso di attività non previste nella programmazione annuale il coordinatore del servizio chiede l'autorizzazione alla famiglia, alla quale comunica inoltre, con almeno cinque giorni di anticipo, la modalità d'attuazione dell'attività e l'eventuale cambiamento d'orario di servizio.

3.3 SERVIZI OFFERTI

Prestazioni assistenziali, riabilitative, socio-riabilitative, educative

Per ogni ospite sono previste a seconda del proprio progetto individualizzato, attività funzionali che mirano allo sviluppo integrale della persona e alla promozione della sua qualità di vita (vedi paragrafo relativo alla tipologia di attività).

Mensa

È garantito il servizio mensa per mezzo di una ditta esterna: il trasporto dei pasti dalla ditta al CDD avviene con l'ausilio di contenitori termoisolati; la distribuzione viene effettuata dagli operatori.

Il menù è distribuito su quattro settimane ed è distinto tra estivo ed invernale; esso viene stabilito dalla commissione mensa, così costituita: il cuoco della ditta, i rappresentanti dei familiari ed un educatore del servizio. I rappresentanti dei familiari possono effettuare i sopralluoghi al momento del pasto per valutare il rispetto del menù e la qualità del servizio. Copia del menù stagionale viene inviata alle famiglie.

Il menù tipo comprende:

- un primo;
- un secondo;
- due contorni;
- frutta di stagione.

È garantito il rispetto di diete particolari prescritte dal medico.

Gli operatori assistono gli utenti nel rispetto delle “Linee guida per la somministrazione di alimenti e bevande”.

Presso il locale cucina è affissa copia del menù.

Trasporto

È assicurato il servizio trasporto, dall’abitazione al Centro e viceversa, mediante utilizzo di mezzi idonei e a norma di sicurezza e con la presenza di un accompagnatore per ogni mezzo.

Ad ogni famiglia viene comunicato l’orario di trasporto del proprio familiare ed il numero di telefono degli autisti e accompagnatori.

Il servizio è riservato ai residenti nei Comuni dell’Ambito Territoriale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve e si svolge all’interno di tale territorio.

Parco mezzi

Disponibilità di mezzi per garantire i servizi di accompagnamento necessari per la realizzazione delle attività territoriali.

4. MODALITÀ DI ACCESSO E RAPPORTI CON L’UTENZA

4.1 MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

Visite guidate

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura da parte dei possibili ospiti e dei loro familiari, previo appuntamento e nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dal servizio.

La persona incaricata per le visite guidate nell’unità offerta è il coordinatore della struttura, eventualmente supportato dal Responsabile di Area.

Ammissione

Per accedere al CDD occorre rivolgersi, di norma, al Servizio Sociale di riferimento che fisserà un primo colloquio.

Il Responsabile dei Servizi Sociali del Comune di Clusone, referente del CDD per l’Ente gestore, effettua un primo colloquio informativo e conoscitivo e illustra le procedure ed i requisiti per l’ammissione.

La domanda presentata da parte dell'interessato o da chi lo rappresenta (genitori/tutore/curatore/amministratore di sostegno), redatta mediante specifica modulistica, è da inviare ai Servizi Sociali d'Ambito del Comune di Clusone.

Alla domanda vanno allegati:

- verbale di invalidità civile e accertamento ai sensi della Legge 104/92;
- documentazione sanitaria, diagnosi funzionale e relazioni cliniche aggiornate;
- relazioni inerenti altri servizi precedentemente frequentati;
- relazione sociale;
- attestazione relativa all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) in corso di validità, ai fini del calcolo della retta. In caso di mancata presentazione di certificazione ISEE verrà applicata la retta massima prevista.

Per i soggetti residenti nell'Ambito Territoriale, la richiesta di ammissione viene esaminata dall'Organismo Consultivo e di Valutazione d'Ambito (OCV) che definisce, per ogni soggetto, un percorso orientativo. Verranno convalidate, e quindi ritenute idonee, le domande coerenti con il percorso orientativo redatto dall'OCV.

L'OCV, in caso di più richieste, decide le priorità per i nuovi inserimenti, tenuto conto dei seguenti criteri, che verranno valutati congiuntamente:

- Condizione di gravità e caratteristiche della persona disabile;
- Condizione di bisogno del nucleo familiare;
- Urgenza sociale;
- Residenzialità territoriale;
- Data di presentazione della domanda.

Per i soggetti non residenti nell'Ambito Territoriale, le richieste vengono valutate da un'équipe composta dal: Responsabile dei Servizi Sociali dell'Ente Gestore, Coordinatore del servizio, Servizio Sociale di riferimento.

Successivamente all'accoglimento della richiesta, il Responsabile del servizio, il Coordinatore del CDD e l'Assistente Sociale di riferimento incontrano l'interessato e la sua famiglia per approfondire le motivazioni della richiesta e la situazione personale, clinica, familiare e sociale del soggetto.

Nel frattempo si raccolgono, se necessario, ulteriori dati contattando i servizi che hanno avuto in carico la situazione in precedenza: Servizio di Neuropsichiatria Infantile (UONPIA), Scuola, Centri specialistici riabilitativi ecc.

A questa fase conoscitiva preliminare segue l'avvicinamento e l'inserimento del soggetto al CDD che prevede:

- una visita dei familiari con il soggetto disabile al Centro; dove vengono illustrate in dettaglio le modalità di funzionamento del servizio (orari, calendario, organizzazione interna, personale ed educatore di riferimento, attività, mensa, trasporti ecc.).

In questa fase è previsto anche un momento di incontro con il soggetto disabile;

- un incontro tra i genitori, il Coordinatore e l'équipe in cui viene definito il piano di

inserimento. In questa fase viene individuato un educatore di riferimento come interlocutore prevalente nei confronti della famiglia riguardo al progetto dell'utente.

In linea generale il percorso di inserimento avviene in modo graduale secondo tempi, modalità e tipologie di offerta (attività) corrispondenti alle esigenze dell'utente aventi come scopo principale la conoscenza reciproca fra soggetto ed operatori referenti;

- un periodo di osservazione della durata di un mese in cui si approfondisce la conoscenza del soggetto, ponendo particolare attenzione ai vissuti che vengono manifestati in seguito all'inserimento;
- un incontro conclusivo al termine dell'osservazione insieme alla famiglia, al soggetto disabile ed al Servizio Sociale di riferimento in cui si valuta se confermare l'inserimento e in cui si definisce il Progetto Educativo Individualizzato.

Prima dell'inserimento nel servizio tra l'utente o chi lo rappresenta e l'Ente Gestore va sottoscritto il contratto d'ingresso, secondo lo schema tipo allegato. Con la sottoscrizione del contratto d'ingresso viene consegnata copia della Carta dei Servizi e dei Protocolli Operativi vigenti.

4.2 GESTIONE LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa viene gestita direttamente dal Responsabile del Servizio dell'Ente gestore e seguirà i seguenti criteri:

- Condizione di gravità e caratteristiche della persona disabile;
- Condizione di fragilità del nucleo familiare;
- Urgenza sociale;
- Residenza nell'Ambito Territoriale;
- Data di presentazione della domanda.

4.3 DIMISSIONI E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Le dimissioni possono avvenire quando si verificano le seguenti condizioni:

- Il Progetto Educativo ha esaurito la sua validità di intervento e si impone la necessità di predisporre un nuovo e diverso piano di trattamento;
- L'équipe del CDD rilevi che il servizio offerto dal Centro non sia più adeguato ai bisogni della persona;
- La famiglia ne faccia richiesta;
- I Servizi Sociali invianti ne facciano richiesta;
- Per perdita dei requisiti di ammissione;
- Al raggiungimento dei 65 anni di età dell'assistito e individuata un'altra struttura di riferimento;
- Per cambio di residenza al di fuori dei Comuni dell'Ambito n. 9, salvo richiesta di permanenza alle condizioni in essere per i non residenti;

- Per incompatibilità con il gruppo di utenti già inseriti, evidenziata durante il periodo di osservazione o palesata in seguito a cambiamenti clinici rilevanti;
- In caso di assenza superiore ai quattro mesi continuativi;
- Qualora non vengano rispettate le disposizioni di pagamento indicate nel paragrafo “retta”.

In presenza di una valutazione interna riguardo ad un’ipotesi di dimissioni viene predisposta una relazione specifica nella quale, oltre a descrivere l’intero percorso educativo compiuto dal soggetto, vengono sottolineati gli elementi che portano a valutare la necessità di un nuovo piano di trattamento. Tale relazione diventa elemento di confronto con i referenti istituzionali di territorio (Servizio Sociale inviante, Comune di residenza, Gestore) e la famiglia.

Se tutte le parti concordano sulle nuove proposte educative, il Servizio Sociale di riferimento avvia i contatti con la nuova struttura/servizio che è stata ritenuta idonea ai nuovi bisogni del soggetto.

Il CDD redige una relazione di dimissioni e, con il consenso della famiglia, mette a disposizione della nuova struttura/servizio tutta la documentazione a propria disposizione. Il CDD concorda insieme al nuovo servizio, oltre che con la famiglia, le modalità di passaggio che deve avvenire con continuità e gradualità.

4.4 RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Il CDD ritiene di fondamentale importanza la collaborazione e il confronto con le famiglie.

Per ogni utente viene individuato un educatore di riferimento che è diretto interlocutore della famiglia per comunicazioni di carattere generale relative al proprio familiare e per informazioni in merito alle attività e al progetto educativo individualizzato.

Il Coordinatore è la figura di riferimento per informazioni relative alla quotidianità: organizzazione, funzionamento del servizio e segnalazione di disservizio.

Per garantirne effettiva partecipazione alla vita del Centro si sono individuati i seguenti strumenti:

- Colloqui informativi e conoscitivi: si effettuano almeno due colloqui all’anno, per la presentazione e la verifica del progetto educativo individualizzato.
Ogni genitore può chiedere al Coordinatore del CDD incontri di verifica riguardo al proprio figlio in caso di specifiche necessità;
- Assemblea dei genitori: viene convocata dal Responsabile del Servizio d’intesa con il Coordinatore del Centro, o su domanda motivata da parte dei genitori stessi o del loro rappresentante, almeno due volte all’anno. L’assemblea dei genitori viene informata sulla programmazione generale, sugli indirizzi e le attività del servizio;
- Organizzazione di momenti di socializzazione: durante l’anno vengono offerti momenti di incontro e socializzazione tra le famiglie e gli operatori (es. festa di fine anno);
- Incontro con i rappresentanti dei familiari: a cadenza trimestrale il Responsabile ed il Coordinatore incontrano i rappresentanti dei familiari per un monitoraggio comune del servizio.

- Commissione mensa: verifica l'adeguatezza del servizio in termini qualitativi e quantitativi, i livelli di pulizia, la temperatura. Vengono calendarizzati sopralluoghi 2/3 volte l'anno in accordo con il Coordinatore del servizio.

I familiari hanno libero accesso alla struttura previo contatto telefonico con il Coordinatore/educatore di riferimento.

Alla famiglia viene consegnato il materiale informativo aggiornato quale: carta dei servizi, codice etico, programmazione e calendario annuale, protocolli in essere.

4.5 RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Una caratteristica distintiva del CDD di Piario è sempre stata l'apertura al territorio, inteso sia come partecipazione ad avvenimenti (feste, manifestazioni, inaugurazioni, ecc.) sia come organizzazione diretta di collaborazioni (laboratori con alunni della scuola, mostre, concorsi, feste, ecc.).

Il Centro si pone come luogo del territorio e non come luogo dell'handicap; per tale motivo il CDD pone tra le sue priorità l'integrazione con il territorio attraverso progetti specifici.

4.6 RETTA MENSILE APPLICATA AGLI UTENTI

La retta giornaliera del servizio è di € **118,75** a cui va detratta la quota di rimborso del Fondo Sanitario Regionale in base alla scheda SIDI di competenza.

Per i **residenti** nel territorio dell'Ambito Territoriale n. 9 la retta non viene corrisposta interamente dall'utenza, ma ripartita tra le famiglie e i Comuni (attraverso l'Ente Capofila della funzione associata – Comune di Clusone), pertanto la retta mensile praticata agli ospiti varia da un minimo di € 220,00 a un massimo di € 500,00 (come indicato dal protocollo provinciale per l'accesso ai CDD) secondo la formula di seguito indicata.

I Comuni dell'Ambito Territoriale, attraverso il fondo di solidarietà, compartecipano al costo del servizio al netto della quota a carico dell'utente e del Fondo Sanitario Regionale.

Valore ISEE	
Minimo	Massimo
€ 0,00	€ 22.000,00
Retta mensile	
Minimo	Massimo
€ 220,00	€ 500,00
<p>Le rette intermedie (y) vengono calcolate secondo il metodo incrementale lineare utilizzando la seguente formula: $y = mx + q$</p> <p>Dove: m = coefficiente dei parametri di riferimento ($m = \frac{\text{retta massima} - \text{retta minima}}{\text{valore ISEE massimo}}$) x = valore ISEE individuale q = valore retta mensile minima</p>	

Per gli ospiti frequentanti part-time la retta mensile a carico della famiglia sarà proporzionata in base alla percentuale di frequenza prevista dal progetto.

Per i cittadini **non residenti** nell'Ambito Territoriale n. 9, la retta applicata è di € **118,75**, a cui va detratta la quota di rimborso del Fondo Sanitario Regionale in base alla scheda SIDI di competenza. Per i soggetti non residenti il servizio trasporto non è compreso nella retta.

È prevista una riduzione della retta nel seguente caso:

- per ogni giorno di chiusura del Centro non rientrante fra le festività nazionali disposta dall'Ente gestore, come da calendario, viene detratta dalla retta una quota pari ad € 11,05. Per gli inserimenti part-time tale quota viene riproporzionata in base alla percentuale di frequenza prevista dal progetto. Qualora l'importo della retta mensile pagato sia superiore alla quota minima, calcolato in base all'ISEE, la detrazione fruita verrà riparametrata sulla base dello stesso.

La fattura per il pagamento della retta viene inviata bimestralmente alle famiglie. La retta va versata entro 30 giorni dall'emissione della fattura; scaduto il termine di 30 giorni il Comune di Clusone invierà lettera raccomandata di messa in mora con invito a pagare entro 15 giorni dal ricevimento della raccomandata A/R.

Decorso tale termine in assenza di pagamento il Comune di Clusone attiverà le procedure per il recupero dei crediti.

Non sono previsti depositi cauzionali.

Il Comune di Clusone rilascia ai sensi della DGR n. 26316 del 21/03/1997 la certificazione per le agevolazioni fiscali relativamente alle spese di tipo sanitario e di assistenza specifica che viene trasmessa ai familiari degli ospiti del CDD in tempo utile per la dichiarazione fiscale.

4.7 SERVIZI COMPRESI/NON COMPRESI NELLA RETTA

I servizi inclusi nella retta sono:

- tutte le **attività educative strutturate** in laboratori: attività indirizzate verso l'autonomia personale, attività con significato prevalentemente psicomotorio, attività affettivo-relazionali, attività con significato prevalentemente occupazionale, attività mirate al mantenimento del livello culturale/cognitivo raggiunto previste secondo il progetto individualizzato di ogni ospite;
- **mensa:** è garantito il servizio mensa come sopra illustrato;
- **trasporti da e verso casa:** è assicurato il servizio trasporto, dall'abitazione al Centro e viceversa, mediante utilizzo di mezzi idonei e a norma di sicurezza e con la presenza di un accompagnatore per ogni mezzo.

Ad ogni famiglia viene comunicato l'orario di trasporto del proprio familiare e il numero di telefono degli autisti e degli accompagnatori.

Il servizio è riservato ai residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve e si svolge all'interno di tale territorio;

- **parco mezzi:** disponibilità di mezzi per garantire i servizi di accompagnamento necessari

per la realizzazione di attività territoriali.

Sono esclusi dalla retta, per cui sarà richiesta la compartecipazione economica della famiglia i costi relativi a:

- le attività che richiedono l'intervento di un professionista esterno (ad es. Pet-Therapy, ippoterapia, istruttore nuoto, ecc.). Per questo tipo di attività è prevista una compartecipazione economica della famiglia al 50% dei costi.
- soggiorni esterni;
- in generale tutte le attività che prevedono costi aggiuntivi (ticket per cinema, teatri, mostre, aperitivo al bar, ecc.).

Se previste dal progetto individuale possono essere promosse altre attività;

4.8 ACCESSO AGLI ATTI E RILASCIO DI COPIE

L'accesso agli atti pubblici e alle informazioni in possesso dell'Ente Gestore è disciplinato dal Regolamento per il diritto all'informazione e di accesso ai documenti amministrativi adottato dal Consiglio Comunale del Comune di Clusone nella seduta del 24/01/2005.

La documentazione personale degli utenti può essere richiesta esclusivamente:

- dai familiari;
- dall'amministratore di sostegno;
- dal tutore.

Di norma, ogni richiesta scritta, se non comporta una ricerca complessa, completa di tutti gli elementi necessari per consentire all'Ufficio Servizi Sociali d'Ambito l'individuazione del documento, viene soddisfatta nel termine massimo di 10 giorni dal ricevimento calcolati a partire dal giorno di numerazione dell'istanza nel protocollo generale del Comune di Clusone. Una eventuale ricerca complessa porterà il predetto termine a 20 giorni.

Il rilascio di copie è disciplinato dalla Deliberazione della Giunta Comunale del Comune di Clusone n. 1 del 07/01/2005 e prevede il pagamento di € 0,15 per ogni facciata.

4.9 TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE

La titolarità di questi trattamenti è del Comune di Clusone. Ogni singolo trattamento sarà eseguito sotto la responsabilità diretta di soggetti, a ciò appositamente designati a mente dell'art. 2 quaterdecies del Codice della Privacy italiano, come integrato dal D.Lgs. 101/2018.

I dati sono trattati in modalità cartacea, quando sono raccolti in schedari debitamente custoditi, o Informatica, mediante memorizzazione in un apposito data-base, gestito con apposite procedure informatiche. In entrambi i casi l'accesso è riservato al solo personale appositamente designato del trattamento.

La raccolta di questi dati personali è per questa Amministrazione Comunale obbligatoria, in quanto trattasi di un trattamento di dati personali effettuato per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri a mente dell'art. 2-ter del Codice della Privacy italiano, come integrato dal D.lgs. 101/2018. Un eventuale rifiuto al conferimento

volontario dell'interessato determina l'obbligo dell'acquisizione d'ufficio del dato.

I dati raccolti non possono essere ceduti, diffusi o comunicati a terzi, che non siano a loro volta una Pubblica Amministrazione, salvo le norme speciali in materia di certificazione ed accesso documentale o generalizzato. Per ogni comunicazione del dato a terzo che non sia oggetto di certificazione obbligatoria per legge o che non avvenga per finalità istituzionali nell'obbligatorio scambio di dati tra PA, l'interessato ha diritto a ricevere una notifica dell'istanza di accesso da parte di terzi e in merito alla stessa di contro dedurre la sua eventuale contrarietà al trattamento.

Rispetto alla eventuale raccolta e all'archiviazione di dati personali appartenenti a particolari categorie (già definiti come "sensibili") o dati genetici e biometrici o dati relativi a condanne penali e reati (art. 9 e 10 del Reg.UE), dette operazioni saranno eseguite solo con la più stretta osservanza delle norme di riferimento.

A seguito della consultazione del sito istituzionale di questa amministrazione è possibile che avvenga la raccolta automatica di dati personali, ma mai questi dati potranno servire all'identificazione dei cittadini, senza il loro previo consenso espresso. Detti trattamenti automatizzati per mezzo dell'utilizzo del sito web istituzionale sono impliciti nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet.

L'Ente accreditato Cooperativa Lavorare Insieme agisce, in nome e per conto dell'Ente titolare del Servizio, in qualità di soggetto esterno individuato per l'erogazione delle prestazioni ed è disposta specifica nomina di Responsabile esterno del trattamento dei dati effettuato presso la sede legale del Servizio con strumenti elettronici o comunque automatizzati o con strumenti diversi, per l'ambito di attribuzioni, competenze e funzioni assegnate. In qualità di Responsabile del trattamento dei dati ha il compito e la responsabilità di adempiere a tutto quanto necessario per il rispetto delle disposizioni vigenti in materia e di osservare scrupolosamente quanto in essa previsto, nonché le seguenti istruzioni impartite dall'Ente titolare del Servizio.

L'informativa completa è reperibile presso gli uffici e consultabile sul sito web dell'Ente.

Il Comune inoltre non permette comportamenti discriminatori e lesivi della dignità personale, non tollera atteggiamenti e comportamenti offensioni sia verbali sia fisici e tutela le persone che ne fanno parte con lo scopo di permetterne la migliore espressione.

4.10 STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

È prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie (distribuzione fine dicembre/inizio gennaio dell'anno successivo, e riconsegna dopo circa 15 giorni) e degli operatori, attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti. La rilevazione viene espletata con cadenza annuale.

Ogni famiglia riceve direttamente il questionario con allegate le informazioni sulle modalità di restituzione.

I risultati emersi dall'analisi e dall'elaborazione dei questionari vengono presentati agli interessati attraverso appositi incontri.

L'analisi della soddisfazione dei dipendenti, avviene entro il primo quadrimestre, per poter poi attuare azioni migliorative.

È inoltre messa a disposizione presso il servizio una scheda per esprimere

lamentele/apprezamenti da parte dei familiari, che riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione ed in base alla gravità di quanto segnalato.

L'introduzione di indagini sistematiche sul grado di soddisfazione di familiari e operatori è finalizzata alla raccolta di informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

4.11 CONTROVERSIE

In caso di controversie non risolvibili con bonario accordo tra le parti è possibile richiedere l'intervento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ATS DI BERGAMO – Distretto di competenza e dell'Ufficio di Pubblica Tutela ATS DI BERGAMO Via Galliccioli n. 4 Tel. centralino ATS 035-385111.

4.12 A CHI RIVOLGERSI

Per eventuali informazioni:

- **Referente del Comune di Clusone** – Dott.ssa Barbara Battaglia
tel. 0346/89605 fax 0346/23014
e-mail: ambito@comune.clusone.bg.it
- **Coordinatore del servizio presso il CDD** – Dott.ssa Vita Di Stefano
tel. 0346/1780783 – cell. 3426282098
e-mail: vita.distefano@cooplavorareinsieme.it
- **Assistente Sociale Comunale**

ALLEGATI

Alla presente Carta dei Servizi si allegano le seguenti documentazioni:

- ⇒ Modulo apprezzamenti / lamentele
- ⇒ Questionario di soddisfazione

Presso l'Ente sarà invece disponibile la seguente documentazione, che verrà somministrata e raccolta secondo modalità e tempi definiti:

- ⇒ Domanda di ammissione
- ⇒ Modulo presa visione Carta dei Servizi
- ⇒ Modulo per richiesta di accesso agli atti
- ⇒ Modulo richiesta di dimissioni
- ⇒ Contratto di Ingresso

Centro Diurno per Disabili L'Ippocastano di Piario

Spett.
Comune di Clusone
Ufficio Servizi Sociali Ambito
Territoriale n. 9 - Valle Seriana
Superiore e Valle di Scalve
Piazza S. Andrea 1
24023 Clusone

Scheda di comunicazione degli ospiti e/o familiari per esprimere apprezzamenti e/o lamentele

Il sottoscritto/a _____ nato/a a _____ il
_____ residente a _____ in via _____ tel.
n° _____ in qualità di _____ del/la sig./ra
_____ nato/a il _____ a _____
residente a _____ in via _____
n° _____ tel. n° _____

Oggetto della comunicazione

- Suggerimento
- Segnalazione
- Guasto
- Reclamo

Luogo e data

Firma

In relazione alla presente segnalazione è prevista una risposta da parte del servizio entro 15 gg.

**Centro Diurno per Disabili
L'Ippocastano di Piario**

**Questionario di Soddisfazione
per le famiglie degli ospiti**

Si chiede di esprimere, mettendo un segno sui numeri, un punteggio da 1 a 10, dove 1 rappresenta il valore più basso e 10 il valore più alto.

1. Siete soddisfatti della qualità delle comunicazioni con il coordinatore del Centro?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

2. Siete soddisfatti della qualità delle comunicazioni con gli educatori del Centro?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

3. Esiste la possibilità di parlare con il personale della vita quotidiana del Centro?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

4. Esiste la possibilità di parlare delle attività programmate dal Centro?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

5. Esiste la possibilità di parlare con il personale di esigenze particolari del proprio familiare?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

6. Siete soddisfatti delle informazioni ricevute rispetto al progetto individualizzato elaborato per il vostro familiare?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

7. Siete soddisfatti delle informazioni ricevute rispetto alla programmazione delle attività elaborata per il vostro familiare?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

8. Siete soddisfatti degli interventi educativi esercitati dal personale del Centro nei riguardi del vostro familiare?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

9. Siete soddisfatti degli interventi assistenziali esercitati dal personale del Centro nei riguardi del vostro familiare?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

10. Siete soddisfatti delle attività programmate previste per il periodo invernale?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

11. Siete soddisfatti delle attività programmate previste per il periodo estivo?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

12. Siete soddisfatti della pulizia e dell'ordine nel Centro?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

13. Siete soddisfatti del servizio mensa offerto al Centro?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

14. Siete soddisfatti del servizio trasporto verso e dal Centro?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

15. Siete soddisfatti del livello qualitativo generale delle prestazioni offerte al vostro familiare dal Centro?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

Elencate eventuali suggerimenti e osservazioni che a vostro parere potrebbero migliorare la qualità delle prestazioni offerte:

Data, _____